

## ABSTRAK

Dewasa ini begitu banyak perusahaan jasa ekspedisi yang tumbuh di Indonesia. Pesatnya perkembangan bisnis online membuat setiap perusahaan jasa ekspedisi dituntut untuk lebih siap menghadapi situasi yang ada. Salah satu alasan terbesar masyarakat enggan belanja online adalah lantaran lamanya proses pengiriman barang. Maka dari itu, penilaian kinerja sangat dibutuhkan dalam perusahaan ini. Salah satu metode pengukuran kinerja adalah dengan metode *balanced scorecard*. Metode ini tidak hanya mengukur kinerja perusahaan dari perspektif *financial* saja tetapi juga dari perspektif *customer*, *internal process business*, dan *learning and growth*. Penelitian ini berfokus pada perancangan pengukuran kinerja pada perusahaan ekspedisi dengan metode *balanced scorecard* dengan pendekatan kualitatif dan dilakukan di PT TIKI Tegalsari Surabaya. Kemudian, peneliti melakukan pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* yang telah dirancang pada periode operasional 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* menghasilkan 18 KPI. Kemudian, hasil pengukuran kinerja pada PT TIKI Tegalsari Surabaya dengan metode *balanced scorecard* masih belum mencapai target perusahaan dengan skor 86,0528% hal ini dikarenakan belum tercapainya target rasio *ontime delivery* yang masih jauh dari target dan juga belum tercapainya target peningkatan *gross profit margin ratio* dan *net profit margin ratio*. Perusahaan sebaiknya menggunakan metode *balanced scorecard* sebagai sistem pengukuran kinerja untuk mencapai proses bisnis yang lebih baik karena *balanced scorecard* melihat dari empat perspektif.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, perusahaan ekspedisi, jasa pengiriman barang, PT TIKI